Conditions générales de vente
relatives aux services de mobilité électrique pour les clients utilisant des véhicules électriques

Dernière mise à jour : juillet 2026

Remarque préliminaire : Pour une meilleure lisibilité des présentes Conditions générales de vente (« CGV »), il est exclusivement question du « client » et seule la forme masculine est utilisée dans le texte ci-après. L'emploi du masculin inclut toutefois systématiquement la forme féminine.

1. Champ d'application et rapports contractuels

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les relations juridiques (offres, négociations contractuelles, contrats) entre swisscharge.ch AG (« Swisscharge ») et ses clients concernant l'offre de stations de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables, le paiement de prestations de recharge à ces stations et l'accomplissement d'éventuelles autres prestations du domaine de l'électromobilité (globalement « prestations d'électromobilité »).

Par son inscription au service de recharge ou, au plus tard, lors du recours à une prestation d'électromobilité, le client accepte les présentes CGV. Les présentes CGV sont partie intégrante du contrat (« le contrat ») conclu entre Swisscharge et le client. Les conditions divergentes du client ou les modifications et/ou compléments apportés aux CGV par le client ne sont pas pris en compte par Swisscharge et ne sont pas valables, sauf si Swisscharge approuve formellement leur validité par écrit.

Swisscharge accomplit ses prestations d'électromobilité conformément à la version des CGV en vigueur à la date de la commande. La version en vigueur des CGV peut être consultée sur le site Internet de Swisscharge (www.swisscharge.ch). Swisscharge se réserve le droit de procéder à une modification de ces CGG à tout moment. Les modifications seront portées à l'attention du client sous une forme appropriée et sont estimées être approuvées par le client à compter de la date de la modification communiquée.

2. Conclusion du contrat

2.1 Clients non enregistrés

Le client a la possibilité de commencer un processus de chargement sans avoir à s'enregistrer. Après avoir scanné un code QR sur la borne de recharge, le client accède à une page de paiement où il peut déposer un moyen de paiement autorisé pour une seule opération de recharge. Une fois que le moyen de paiement est vérifié avec succès, un processus de chargement peut être initié. Le prix (TVA comprise) par kilowattheure ainsi que les éventuels frais de séjour, de réservation et de démarrage sont affichés sur la page de paiement. Dès que la transaction de chargement est terminée, le moyen de paiement enregistré est immédiatement débité. Un justificatif de paiement est envoyé au client à l'adresse e-mail enregistrée.

2.2 Clients enregistrés

2.2.1 Enregistrement

Le client peut s'enregistrer pour le service de recharge et créer un compte client pour accéder à toutes les prestations de mobilité électrique proposées par Swisscharge. Le client est tenu de remplir le formulaire d'inscription de manière complète et véridique. Le mode d'accès peut être défini par le client. Swisscharge a mis en place des interfaces avec des clients commerciaux sélectionnés afin que leurs employés, étudiants ou clients puissent s'inscrire à travers le site web ou l'application du client commercial. Il n'est pas toujours nécessaire de préciser les moyens de paiement via ces interfaces.

Swisscharge est toutefois aussi en droit de refuser l'ouverture d'un compte client sans indication de motifs.

Le client est tenu de garder ses données d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) secrètes, de ne pas les transmettre à des tiers et de les protéger contre tout accès non autorisé par des tiers. Le client doit modifier immédiatement ses données d'accès s'il soupçonne que des personnes non autorisées aient pu en prendre connaissance.

2.2.2 Carte client

Swisscharge peut fournir aux clients enregistrés du service de chargement une carte client. Moyennant cette carte, le client peut s'identifier aux stations de recharge attribuées et activer et payer les processus de recharge.

En cas de perte ou de vol de la carte client, le client est tenu à le signaler immédiatement à Swisscharge. Swisscharge décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive d'une carte client perdue ou volée. Si la carte est utilisée pour le paiement avant que le client n'ait fait bloquer la carte par Swisscharge, les montants correspondants sont à la charge du client.

Le client est tenu, lors de l'utilisation de la carte client, de vérifier les prix en vigueur pour le client final dans l'appli Swisscharge. Sont estimées des applis de Swisscharge celle de Swisscharge propre et celles que Swisscharge exploite conjointement avec des clients commerciaux sélectionnés.

Swisscharge remplace gratuitement les cartes client défectueuses dans la mesure où le client n'est pas responsable de la défectuosité. Le remplacement de cartes client perdues, volées ou endommagées par le client est facturé au client.

2.2.3 Décompte et paiement

Après chaque opération de chargement, le montant de la facture est réglé directement à l'aide de la carte de crédit/débit enregistrée sur le portail client ou d'un autre moyen de paiement déposé avec débit direct.

Si un paiement ne peut pas être effectué avec succès parce que la validité de la carte de crédit indiquée a expiré, que celle-ci ne présente pas un avoir suffisant ou pour n'importe quelle autre raison, Swisscharge tentera au cours des jours qui suivent de prélever à nouveau le paiement. Si la deuxième tentative devait également échouer, Swisscharge facturera le montant avec un délai de paiement de 30 jours à compter de la date de la facture. Les frais de traitement en cas de facturation s'élèvent à CHF 20.–. Swisscharge est habilitée à bloquer l'accès au service de chargement jusqu'à réception du paiement.

Avec des clients commerciaux sélectionnés, Swisscharge a convenu d'autres options de facturation et de paiement qui s'appliquent à leurs employés, étudiants ou clients.

Le client peut consulter dans le portail client des informations sur les décomptes et les durées de service des mois écoulés et du mois en cours qui n'ont pas encore été décomptés.

En cas de retard de paiement, des frais de rappel de CHF 30.– sont facturés par rappel. Les frais supplémentaires sont régis par les dispositions de latepay.ch.

2.2.4 Bons

Lors de l'utilisation de bons (vouchers) pour des prestations de chargement, le compte du client est crédité d'un avoir correspondant. Ce crédit est exclusivement réservé pour utiliser les services de chargement dans le cadre de notre offre et ne peut pas être versé en espèces, transféré ou utilisé à d'autres fins. L'avoir non utilisé expire à l'échéance de la période de validité indiquée sur le bon.

Les « Conditions d'utilisation des bons » sont disponibles ici et font partie intégrante de l'offre de chaque bon.

2.3 Blocage du compte client

Swisscharge peut bloquer le compte client du service de recharge sans préavis et exclure le client de l'accès aux prestations de mobilité électrique si (i) le client enfreint les dispositions des présentes CGV (en particulier les prescriptions de sécurité du point 4.3), (ii) le client se comporte d'une manière contraire à la loyauté ou à la loi ou (iii) si le blocage est dans l'intérêt présumé du client, par ex., en cas d'abus par des tiers, (iv) aucun moyen de paiement valide n'est déposé.

Le client est informé du blocage effectué par courriel. Si aucun moyen de paiement valide n'est enregistré, l'application le signale. Le blocage peut être maintenu jusqu'à élimination de son motif.

3. Application e-mobility et portail client

Swisscharge met à la disposition du client un portail client web sur son site Internet ainsi qu'une application e-mobility (dénommés « logiciel e-mobility ») disponible dans les App Stores correspondants (iOS, Android). Le logiciel e-mobility permet entre autres au client de trouver des stations de recharge, de procéder à des réservations et de payer, de consulter ses factures ou de contrôler ses processus de recharge (lieu, durée, coûts de chaque processus de recharge). Le logiciel e-mobility est défini comme étant les applis propres à Swisscharge et les applis que Swisscharge exploite conjointement avec des clients professionnels sélectionnés.

Swisscharge et ses concédants de licence sont titulaires de tous les droits sur le logiciel e-mobility, y compris sur les contenus et données y afférents pouvant être consultés via ce logiciel. Le client doit utiliser le logiciel e-mobility uniquement aux fins prévues conformément aux présentes CGV.

Le client est tenu d'actualiser l'application e-mobility dès que des mises à jour sont disponibles. À défaut, il se peut que l'application ne fonctionne pas ou que des lacunes de sécurité ne puissent pas être comblées.

4. Prestations de recharge

4.1 Trouver et réserver une station de recharge

Swisscharge propose, en qualité d'intermédiaire, à ses clients des stations de recharge dans lesquelles ils peuvent recharger leurs véhicules électriques en énergie électrique. À cet effet, Swisscharge met à disposition, sur son site Internet et l'application e-mobility, un instrument grâce auquel le client peut consulter en temps réel les emplacements et la disponibilité des stations de recharge du réseau e-mobility de Swisscharge, ainsi que des réseaux des partenaires d'itinérance de Swisscharge, et réserver la station de recharge disponible de son choix en vue du processus de recharge (si l'exploitant de la station de recharge le permet).

4.2 Recharge du véhicule

Pour initialiser le processus de recharge, le client doit connecter son véhicule à la station de recharge au moyen d'un câble de recharge. Le client est tenu d'utiliser la prise qui correspond aux spécifications techniques de son véhicule. Selon les spécificités de la station de recharge, la prise doit être débloquée au préalable avec la carte client ou l'application e-mobility.

Pour lancer le processus de recharge, le client doit placer sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge ou libérer l'accès à la station de recharge avec l'application e-mobility. Le client met fin au processus de recharge en plaçant à nouveau sa carte client devant le lecteur RFID de la station de recharge et en arrêtant le processus de recharge ou par utilisation de l'application e-mobility.

Si la carte client ou l'application e-mobility sont utilisées dans le réseau d'un partenaire d'itinérance de Swisscharge, Swisscharge ne peut pas garantir le déroulement correct des prestations de recharge et le traitement des données y afférent.

Si la station de recharge ne peut pas initialiser correctement le processus de recharge, si ce processus ne peut pas être achevé ou si la station de recharge est défectueuse ou endommagée, le client doit le signaler à Swisscharge.

4.3 Prescriptions en matière de sécurité

Le client s'engage :

- à connecter à la station de recharge uniquement des véhicules électriques et hybrides homologués pour la circulation routière ;
- à connecter uniquement des véhicules qui, avec leurs composantes (telles que câbles de charge, prises, etc.), sont conformes à toutes les prescriptions légales en vigueur et se trouvent dans un état prêt à l'emploi, sûr et entretenu dans les règles de l'art ;
- à respecter les instructions du constructeur du véhicule concernant la durée et la performance maximale du processus de recharge ;
- à utiliser la station de recharge conformément aux présentes CGV et à respecter toutes les instructions et indications d'utilisation du propriétaire de la station de recharge et/ou de Swisscharge, et
- à protéger au mieux, dans son rayon d'action, la station de recharge et son environnement contre des endommagements.

Lors d'un avertissement émis par des témoins lumineux de la station de recharge et/ou de son véhicule, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer sa propre sécurité ainsi que celle de tierces personnes, et protéger son véhicule. Si cela ne présente aucun risque, le client doit notamment interrompre immédiatement la connexion entre la station de recharge et le véhicule et appeler l'assistance en ligne de Swisscharge.

Le client se porte garant envers Swisscharge et le propriétaire de la station de recharge des dommages qu'il occasionne sur la station de recharge et son environnement suite au non-respect du présent point 4.3.

4.4 Disponibilité et état des stations de recharge

Les devoirs de Swisscharge en matière de prestations de recharge se limitent à la mise à disposition de stations de recharge en sa qualité d'intermédiaire, à l'acceptation de paiements pour processus de recharge et au versement de ces paiements au propriétaire de la station de recharge.

Les stations de recharge mises à disposition sont exploitées par leurs propriétaires respectifs auxquels il incombe de veiller à ce que ses stations de recharge soient dans un état prêt à l'emploi, sûr et entretenu dans les règles de l'art. Ils sont en droit de limiter l'exploitation de stations de recharge dans le temps ou de la suspendre durablement.

Swisscharge indique les interruptions et la disponibilité des différentes stations de recharge par le biais du logiciel e-mobility. Pour le reste, Swisscharge exclut toute responsabilité quant à la disponibilité, l'état et la sécurité des stations de recharge.

4.5 Interruption des prestations de recharge

En principe, le réseau de stations de recharge de Swisscharge et le logiciel e-mobility sont à la disposition du client 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Toutefois, Swisscharge ne peut pas garantir le fonctionnement de son réseau sans interruptions ou perturbations, de même que des temps et capacités de recharge définis.

Swisscharge est en droit de limiter ou de suspendre passagèrement la disponibilité de son réseau de stations de recharge et du logiciel e-mobility dans les cas suivants :

- interruptions opérationnelles telles que pannes du système, élimination d'erreurs et travaux d'entretien et d'actualisation ;
- interruption des lignes Telecom ou de la connexion Internet entre la station de recharge et les serveurs de Swisscharge ou ceux de son fournisseur de services ;
- surcharge ou sous-charge du réseau d'alimentation en électricité ;
- cas de force majeure, événements exceptionnels ou naturels ;
- tous les autres cas qui rendent une telle suspension ou interruption nécessaire.

De plus, le propriétaire de la station de recharge peut fixer des horaires d'ouverture et des restrictions d'accès sur lesquels Swisscharge n'a aucun contrôle.

5. Publicité

Swisscharge est en droit de fournir au client une publicité personnalisée ou liée au site (p. ex. offres dans les environs de la station de recharge) via le logiciel e-mobility ou d'autres supports.

6. Prestations supplémentaires de mobilité électrique

Swisscharge peut proposer au client d'autres prestations du domaine de l'électromobilité, par exemple une assurance mobilité. Si ces prestations sont payantes, Swisscharge en informe le client.

7. Durée et résiliation du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié par chaque partie pour la fin d'un mois sous respect d'un délai d'un mois, par courrier électronique.

Chaque partie peut résilier le contrat sous forme écrite à tout moment et sans préavis pour motif important. Le non-respect persistant ou grave du contrat ou un manquement aux prescriptions de sécurité du 4.3 ont en particulier valeur de motif important.

8. Responsabilité de Swisscharge

Swisscharge se porte garante, pour elle et ses auxiliaires, uniquement des dommages causés par préméditation ou négligence grossière. Toute autre responsabilité de Swisscharge, en particulier pour dommages consécutifs, manque à gagner ou données perdues ou modifiées, est exclue dans la mesure autorisée par la loi.

9. Données du client, protection des données

En rapport avec la fourniture de la prestation relevant du présent contrat, Swisscharge peut collecter, enregistrer, traiter, utiliser et retransmettre à des tiers des données du client mises à disposition par celui-ci ou générées par l'utilisation du logiciel e-mobility (données en rapport avec la recharge du véhicule), dans le respect constant des normes de protection des données en vigueur, dans la mesure où cela a lieu (i) pour l'accomplissement des devoirs contractuels envers le client, (ii) en vue du suivi, du développement et du maintien de la relation avec le client, (iii) pour la personnalisation du logiciel e-mobility ou pour la mise à disposition de contenus ou d'une publicité personnalisés ou (iv) pour la promotion, la conception ou le perfectionnement de produits et prestations de Swisscharge.

Swisscharge prend les mesures conformes à l'état actuel de la technique afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et de les protéger contre des accès non autorisés.

Les détails concernant le traitement des données client sont disponibles dans la Politique de Confidentialité de Swisscharge.

10. Obligations du client et notifications

Le client s'engage, dans un délai de dix jours ouvrables, à enregistrer dans son portail client personnel toutes les modifications survenues aux informations fournies lors de l'enregistrement (par exemple, changement de nom ou nouveau moyen de paiement). Les notifications envoyées par Swisscharge au client à l'adresse électronique communiquée en dernier peuvent être juridiquement contraignantes.

11. Modification des CGV

Swisscharge se réserve le droit d'adapter les présentes CGV pour des raisons objectives à tout moment, par exemple en raison de modifications législatives, de décisions de jurisprudence ou de changements dans les services proposés. Le client sera informé des modifications prévues par un moyen approprié (par exemple, par e-mail). Si le client ne s'y oppose pas dans les six (6) semaines suivant la réception de la notification, les modifications seront considérées comme acceptées. Le droit d'opposition sera expressément mentionné dans la notification de modification. La version actuelle des CGV est toujours publiée sur le site Web de Swisscharge.

12. Dispositions finales

Si une des dispositions des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, la validité des autres dispositions des CGV n'en sera pas affectée. La disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valable ou applicable aussi proche que possible d'un point de vue juridique et économique de la disposition nulle ou inapplicable.

Le contrat ainsi que les droits et devoirs qui en résultent ne sont pas transmissibles sans l'accord écrit de l'autre partie. La transmission du présent contrat par Swisscharge à l'une de ses sociétés du groupe demeure réservée.

Le présent contrat relève du droit matériel suisse, avec exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Gossau (SG) est le for exclusif. La clause ci-dessus relative au choix de la juridiction et du for ne s'applique pas si et dans la mesure où le client en tant que consommateur peut en appeler à l'application d'un autre droit et/ou se prévaloir de la compétence d'un autre tribunal.